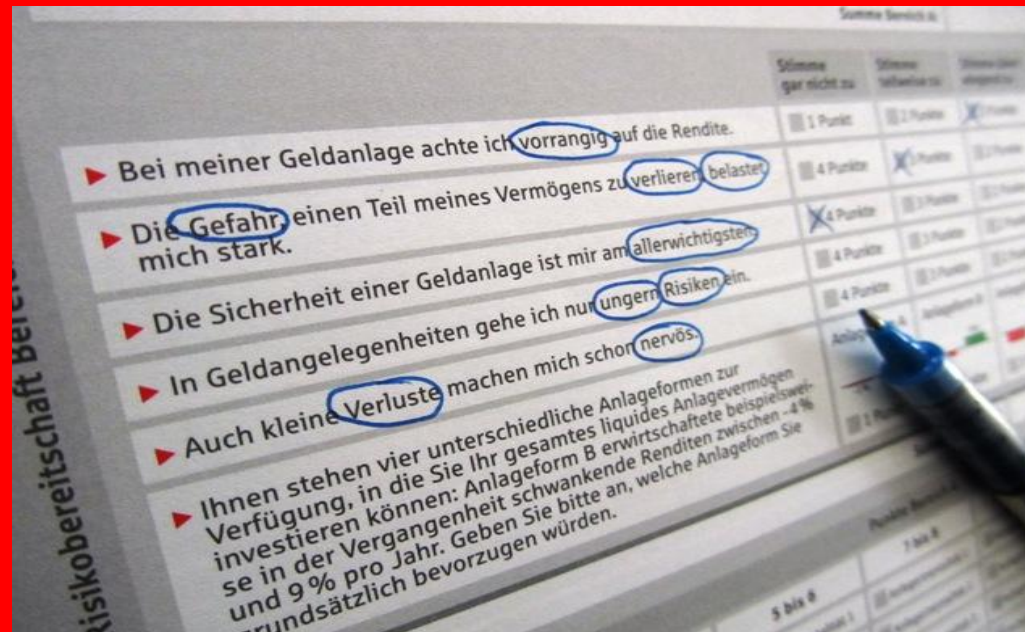


Anlageberatung im BPA



risikobereitschaft Bere...

	Stimme gar nicht zu	Stimme teilweise zu	Stimme voll und ganz zu
▶ Bei meiner Geldanlage achte ich vorrangig auf die Rendite.	<input type="checkbox"/> 1 Punkt	<input type="checkbox"/> 2 Punkte	<input checked="" type="checkbox"/> 3 Punkte
▶ Die Gefahr einen Teil meines Vermögens zu verlieren belastet mich stark.	<input type="checkbox"/> 4 Punkte	<input checked="" type="checkbox"/> 3 Punkte	<input type="checkbox"/> 2 Punkte
▶ Die Sicherheit einer Geldanlage ist mir am allerwichtigsten.	<input checked="" type="checkbox"/> 4 Punkte	<input type="checkbox"/> 3 Punkte	<input type="checkbox"/> 2 Punkte
▶ In Geldangelegenheiten gehe ich nur ungern Risiken ein.	<input type="checkbox"/> 4 Punkte	<input type="checkbox"/> 3 Punkte	<input type="checkbox"/> 2 Punkte
▶ Auch kleine Verluste machen mich schon nervös.	<input type="checkbox"/> 4 Punkte	<input type="checkbox"/> 3 Punkte	<input type="checkbox"/> 2 Punkte

Ihnen stehen vier unterschiedliche Anlageformen zur Verfügung, in die Sie Ihr gesamtes liquides Anlagevermögen investieren können: Anlageform A erwirtschaftete beispielsweise in der Vergangenheit schwankende Renditen zwischen -4 % und 9 % pro Jahr. Geben Sie bitte an, welche Anlageform Sie grundsätzlich bevorzugen würden.

5 bis 6

7 bis 8

„Was muss anders werden, damit es besser wird?“

So klingt die Sprache des BPA

Ihr Anlegerprofil

Name, Vorname(n) | Gespräch geführt am
 Konto-/Kunden-Nr. | Berater

Risikofähigkeit Bereich A

Wie hoch ist Ihr regelmäßiges (Netto-)Einkommen in Euro pro Monat?	Wie hoch sind Ihre regelmäßigen Ausgaben in Euro pro Monat?	Wie hoch ist Ihr durchschnittlicher monatlicher Haushaltsüberschuss in Euro?
Unter 1.000,-	Unter 500,-	Unter 1.000,-
1.000,- bis 2.000,-	500,- bis 1.000,-	1.000,- bis 1.500,-
2.000,- bis 3.000,-	1.000,- bis 2.000,-	1.500,- bis 2.500,-
Über 3.000,-	Über 2.000,-	Über 2.500,-

Wie hoch ist Ihr derzeitiges Geld- und Wertpapiervermögen in Euro? | Wie lange können Sie von Ihren „eisenfesten Reserven“ leben?

Unter 20.000,- | Keine Reserven
 20.000,- bis 50.000,- | Bis 1 Monat
 50.000,- bis 100.000,- | Bis 2 Monate
 Über 100.000,- | Über 2 Monate

Risikobereitschaft Bereich B

bei meiner Geldanlage achte ich vorrangig auf die Rendite. | Die Gefahr, einen Teil meines Vermögens zu verlieren, belastet mich stark. | Die Sicherheit einer Geldanlage ist mir am allerwichtigsten. | In Geldangelegenheiten gehe ich nur ungern Risiken ein. | Auch kleine Verluste machen mich schon nervös. | Ihnen stehen vier unterschiedliche Anlageformen zur Verfügung, in die Sie Ihr gesamtes liquides Anlagevermögen investieren können: Anlageform B erwirtschaftete beispielsweise in der Vergangenheit durchschnittliche Renditen zwischen +4% und 9% pro Jahr. Geben Sie bitte an, welche Anlageform Sie grundsätzlich bevorzugen würden.

Stimme gar nicht zu | Stimme teilweise zu | Stimme überwiegend zu | Stimme voll zu

1 Punkt | 2 Punkte | 3 Punkte | 4 Punkte

4 Punkte | 3 Punkte | 2 Punkte | 1 Punkt

4 Punkte | 3 Punkte | 2 Punkte | 1 Punkt

4 Punkte | 3 Punkte | 2 Punkte | 1 Punkt

Anlageform A | Anlageform B | Anlageform C | Anlageform D

1 Punkt | 2 Punkte | 3 Punkte | 4 Punkte

Anlegerprofil

Punkte Bereich A	3 bis 4	5 bis 6	7 bis 8	9 bis 10	11 bis 12
Punkte Bereich B	6 bis 8	9 bis 12	13 bis 16	17 bis 20	21 bis 24
Anlegermentalität	Anlegermentalität 1	Anlegermentalität 2	Anlegermentalität 3	Anlegermentalität 4	Anlegermentalität 5
Anlagehorizonte	Bis 3 Jahre	3-5 Jahre	5-7 Jahre	7-10 Jahre	Über 10 Jahre
Portfolio	Portfolio 1	Portfolio 2	Portfolio 3	Portfolio 4	Portfolio 5

„Bei meiner Geldanlage achte ich am meisten auf die Rendite.“

„Die Gefahr, einen Teil meines Vermögens zu verlieren, belastet mich stark.“

„Die Sicherheit einer Geldanlage ist mir am allerwichtigsten.“

„Bei Geldangelegenheiten gehe ich nur ungern Risiken ein.“

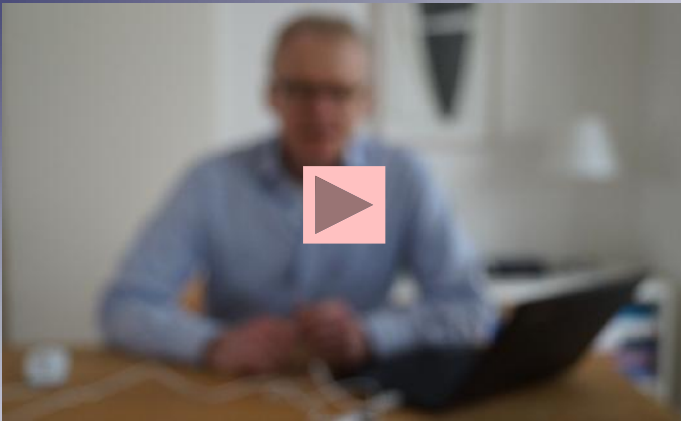
„Auch kleine Verluste machen mich schon nervös.“

„Ihnen stehen vier unterschiedliche Anlageformen zur Verfügung, in die Sie Ihr gesamtes liquides Anlagevermögen (...)

Beobachtungen aus Trainings und Coachings

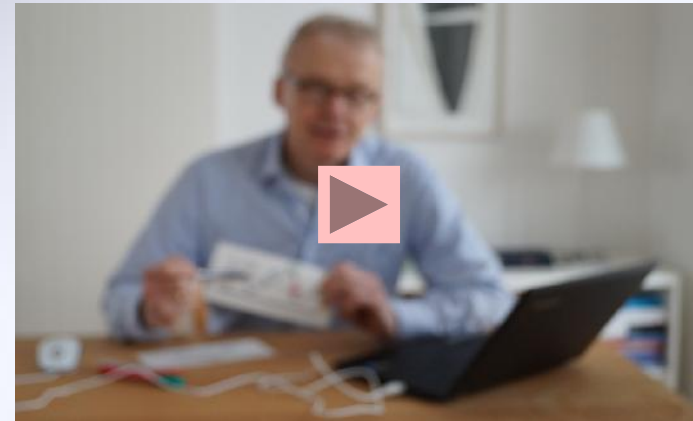
- Kommunikationsanalytische Untersuchungen zeigen: Berater/innen gehen bei den Aussageinhalten **des BPA hohe kommunikative und soziale Risiken** ein. Der BPA ist bislang die „**gewagteste**“ Form einer EDV-gestützten Beratung in den Sparkassen.
- Die Formulierungen im Anlegerprofil des BPA führen dazu, dass Berater und Kunde „**sehenden Auges**“ in eine **unausgewogene Entscheidungssituation** hineingeraten.
- Die Kernbegriffe der Fragen lassen „depressive Düsternis“ statt eine Stimmung von Zuversicht und Chancenorientierung entstehen. Die Aussagelogik ist in der **bestehenden Form manipulativ**.
- Die in den Sparkassen bislang überwiegend vermittelte „aufnehmende“ Gesprächsführung (nach dem deutschen Neutralitätsgebot) **verursacht ein Entscheidungsverhalten** des Kunden, das vor allem einseitig **durch Risikoaversion** gekennzeichnet ist.
- Die Folge: Kunde und Berater landen **überwiegend in Portfolio 1 oder 2**. Die meisten Sparkassen sind zur Zeit **noch sehr unzufrieden** mit diesen Resultaten, sehen sich aber auch unsicher in der Frage, wo denn die Lösung sein könnte.

Zwei Gesprächsverläufe: Ein Experiment



Variante A:

„Aufnehmende“ Gesprächsführung



Variante B:

„Gestaltende“ Gesprächsführung

Ein interessantes Experiment zum BPA

- 208 Student/innen der WWU Münster nehmen an einen **Wahrnehmungsexperiment** zum Thema BPA der Sparkassen teil. (Zeitraum 2014, Anfang 2015)
- Gruppe A (= 104 Probanden) erleben **per Video-Clip die Variante A** der sog. „aufnehmenden“ Gesprächsführung. Gruppe B (= 104 Probanden) erleben die **Variante B** der sog. „gestaltenden“ Gesprächsführung.
- In beiden Gruppen wurden die Teilnehmer/innen gebeten, sich vorzustellen, sie seien der „antwortende“ Kunde. Sie sollten ihr **Antwortverhalten in einem Bogen**, der identisch mit den Fragen zur Risikobereitschaft des Anlegerprofils des BPA ist, ankreuzen.
- Nach der Durchführung des Experiments haben wir **die Entscheidungen der „Kunden“ in jeweils 2 Tabellen** zur Variante A und B abgetragen. Das Ergebnis zeigt die nächste Seite in Excel-Tabellen:

Die Ergebnisse in Zahlen

	Variante A		Variante B	
	Absolut	%	Absolut	%
Gesamtzahl	104		104	
Portfolio 1	54	51,92	6	5,77
Portfolio 2	41	39,42	21	20,19
Portfolio 3	9	8,65	56	53,85
Portfolio 4	0	0,00	17	16,35
Portfolio 5	0	0,00	4	3,85
	104	100,00	104	100,00

Eigenschaften der Varianten A und B

Variante A = 104 Gespräche

„Aufnehmende Gesprächsführung“

„Am System entlang“

„Manipulative Strukturen der Fragen zur Risikobereitschaft bleiben unbearbeitet“

„Formulierungen im BPA verstärken unwillentlich Risikoaversion des Kunden“

„Begriffe sind negativ belastet und stammen aus dem Wortfeld der Gefahren“

„Die Sichtweisen des Kunden werden unkommentiert gelassen“

Ergebnis: Die meisten Gespräche landen in Portfolio 1 oder 2.

Variante B = 104 Gespräche

„Gestaltende Gesprächsführung“

„Am System entlang – mit Kommentierung“

„Mit Inventar von einfachen Bildern werden negative Aussageinhalte relativiert“ (= icons)

„Vorgehen zielt auf neutral abwägendes Entscheidungsverhalten“

„Neue Begriffe steuern die Wahrnehmung von Risiken und Chancen“

„Die Sichtweisen des Kunden werden gemeinsam erörtert und bearbeitet“

Ergebnis: 60 – 70% der Gespräche landen in Portfolio 3 oder manchmal sogar in 4 bzw. 5.